

**OPTIMALISASI PERAN KERJA *WAITER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI HOTEL IBIS SURAKARTA Eko Nur**

Feri Prasetyo¹ MSU Adjie² Agus Solikhin³

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

³Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana dampak kecepatan, ketepatan dan ketelitian berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan pada *Food and Beverage* di Hotel Ibis Surakarta. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh antara kecepatan, ketepatan dan ketelitian terhadap tingkat kualitas pelayanan pada *Food and Beverage*. Hal ini berdasarkan rekapitulasi prosentase kecepatan yaitu kualitas pelayanan kerja dengan 90% responden yang menjawab iya. Berdasarkan rekapitulasi prosentase ketepatan yaitu kualitas pelayanan kerja dengan 90% responden yang menjawab iya. Dan berdasarkan rekapitulasi prosentase ketelitian yaitu kualitas pelayanan kerja dengan 90% responden yang menjawab iya. Kesimpulan yang dapat untuk menjaga kualitas pelayanan kerja maka *waiter/waitress* diharuskan selalu dapat memperhatikan *complain guest*, sehingga tidak ada *complain* pada saat bekerja. Karena dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kecepatan, ketepatan dan ketelitian dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan kerja pada *Food and Beverage*.

Kata Kunci: *Kecepatan, Ketepatan, Ketelitian dan Tingkat Kualitas Pelayanan Kerja*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dari masa ke masa. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung untuk mencari hiburan ditengah kesibukan yang dihadapi. Mengingat pentingnya pariwisata maka wisatawan yang hendak melakukan perjalanan wisata harus membuat perencanaan yang matang dalam melakukannya, agar kegiatan berwisata berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisatawan dan usaha-usaha yang terkait dengan bidang tersebut. Dari uraian pengertian pariwisata dapat disampaikan bahwa wisatawan adalah seorang atau sekelompok orang yang sedang melakukan perjalanan wisata.

Industri pariwisata merupakan hospitality industry yang menyediakan jasa penginapan bagi wisatawan bagi produk utamanya. akan tetapi industri perhotelan juga menawarkan produk yang lain seperti jasa pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas lain yang mendukung, seperti convention hall, pool, fitness center, taxi, dll. Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan atau yang disebut tamu. Di mana keberadaannya selalu dituntut untuk lebih berkualitas dalam memenuhi kebutuhan para wisatawan baik wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Tujuan utama dari dasar pelayanan yang diberikan adalah untuk mendapatkan kepuasan tamu, sehingga tujuan akhir industri ini dapat tercapai yaitu menghasilkan profit.

Hotel dalam kegiatan operasionalnya tidak terlepas dari department-department

yang selalu bekerja sama antara satu dengan yang lainnya yang semata-mata bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Sekian dari penjualan kamar yang menghasilkan *income* terbesar pertama di hotel, *food and beverage* department juga merupakan penghasil *income* terbesar kedua bagi hotel. *Food and beverage* di bagi menjadi 2 bagian yaitu : *food and beverage service* dan *food beverage product*.

Hotel Ibis Surakarta merupakan hotel bisnis berbintang 3 internasional yang termasuk accord management. Hotel Ibis mempunyai beberapa outlet antara Lain Lable Restaurant, Rendevouz Bar, *Room Service*, Kalasan Meeting Room, Sewu Meeting Room, Pawon Meeting Room, Ratu Boko Meeting Room. Fungsi restaurant yaitu menjual makanan dan minuman baik untuk tamu hotel maupun tamu dari luar hotel.

Untuk mencapai optimalisasi peran kerja *waiter* dalam melayani tamu maka dibutuhkan kecepatan kerja, ketepatan kerja, ketelitian kerja, agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan kerja yang baik. Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkatnya menjadi topik tugas akhir yang selanjutnya diberi judul “optimalisasi peran kerja *waiter* terhadap kualitas pelayanan operasional bagi tamu pada *food and beverage service* di Hotel Ibis Surakarta”.

Definisi hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.37/PW304/MPT/86 tanggal & Juni 1986, “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk

menyediakan jasa penginapan, makan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajanan meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya” (Ir. Ender Sugiarto, MM dan Sri Sulartingrum, SE, hal: 77).

Secara garis besar Food and beverage Department dibedakan menjadi dua bagian yaitu Food and beverage Service Department (Tata Hidang) dan Food and beverage Product (Dasar-dasar Tata Boga), Sihite 2003:15.

Optimalisasi adalah hasil yang di capai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien.(W.J.S.Poerdwadarminta, 1997:753). Kecepatan adalah kemampuan seseorang untuk mengerjakan gerakan berkesinambungan dalam bentuk yang sama dalam waktu sesingkat-singkatnya (blogspot.com).

Ketepatan (accuracy) adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan gerak-gerak bebas terhadap suatu sasaran (blogspot.com). Tingkat kesesuaian standar akurasi berkaitan dengan kualitas hasil dan di bedakan dari persisi yang berkaitan dengan kualitas operasi dengan mana hasilnya di peroleh.

Kesesuaian diantara beberapa data pengukuran yang sama yang dilakukan

secara berulang. Tinggi rendahnya tingkat ketelitian hasil suatu pengukuran dapat dilihat dari harga deviasi hasil pengukuran. Kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan. (Elliot, 1993). Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

METODE PENELITIAN

Penyusunan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptif analisis kualitatif dalam hal ini adalah mengenai hubungan antara pengaruh “Kecepatan Kerja, Ketepatan Kerja, Ketelitian Kerja di Hotel Ibis Surakarta”.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. (Sukmadinata, 2006:72).

Deskriptif kualitatif adalah metode analisa data yang membandingkan data dengan apa yang terjadi di lapangan dengan landasan teori, juga memberikan kesempurnaan ilmu yang berkaitan dengan obyek yang diteliti. (Sugiarto, 2001:2).

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi pustaka, kuesioner. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini ada 2 macam

yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Data primer yang diperoleh langsung dari sumber asli dan akurat yaitu dari Hotel Ibis Surakarta sebagai nara sumber tentang penelitian yang penulis laksanakan atau didapat dari kerja lapangan langsung melalui wawancara. Data sekunder merupakan data pendukung atau data penguat untuk memperoleh sebagian data-data yang diolah dalam tulisan-tulisan dari makalah serta buku-buku yang isinya memuat tentang bahan-bahan yang berkaitan dengan Hotel Ibis Surakarta.

Analisis data merupakan langkah selanjutnya setelah mengumpulkan data penentuan sampel penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data-data yang ada dan dipelajari dan menggambarkan hasil analisis tersebut dengan kata-kata atau kalimat sehingga dapat diperoleh kesimpulan (Pabundu Tika, 1997:53).

Cara presentase jumlah sampel dan populasi adalah :

$$PS = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

PS: Prosentase

n : jumlah sampel

N : total populasi yang ada

Selain menggunakan teknik analisis data di atas, penulis juga akan menganalisis data dari hasil pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent dalam bentuk tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ibis Surakarta berlokasi di Jln Gajah mada 23 Solo 57131. *Soft opening since July 10,2008. Grand opening 9 august 2008* oleh Bapak Joko Widodo- *The Mayor of Solo*. Pemilik dari hotel Ibis adalah ibu Imelda, seorang warga Negara Indonesia. Hotel Ibis Surakarta ini merupakan hotel bintang tiga yang berlokasi di Jantung Kota Solo. Sangat ideal untuk melakukan perjalanan bisnis dan digunakan sebagai pusat bisnis dan ruang pertemuan. Tamu juga dapat memanfaatkan kolam renang dan pusat fitness, menikmati hidangan di restoran dan bersantai di bar hotel ini memiliki lokasi yang sangat strategis yaitu dekat pusat perbelanjaan, pasar tradisional, dan tempat wisata.

Pemilik Hotel, Ibu Imelda, tidak hanya memiliki satu Hotel Accor di Indonesia tetapi beliau juga memiliki enam hotel lain Yang terletak di Yogyakarta, Solo dan Semarang. Di Yogyakarta terdapat tiga hotel diantaranya Grand Mercure, Novotel, dan Ibis Hotel. Di Kota Semarang terdapat Hotel Novotel, di Solo terdapat dua hotel yaitu Novotel dan Ibis Hotel

Pemilik menerapkan manajemen acoor sebagai industry Bisnisnya. Acoor adalah Hotel internasional yang konvergen di Paris Perancis. Hal ini membuat Ibis Hotel terkenal di masyarakat.

Dipilihnya Kota Surakarta sebagai lokasi dari Ibis Hotel Karena Kota Surakarta terkenal dengan warisan dan berbagai Industry pariwisata yang terkenal sehingga akan menarik wistawan asing dan wisatawan domestik. Perkembangan Ibis Tidak hanya dari hunianya tetapi minat masyarakat yang semakin meningkat untuk menggunakan

fasilitas hotel seperti *coffee shop*, *Lobby lounge*, restoran, bar, kolam renang, spa, pusat bisnis, laundry, dan lain-lain. Ibis Surakarta selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas, baik dari segi fasilitas ataupun pelayanan dan pekerja profesional dalam menjamin kepuasan pelanggan.

Kecepatan adalah kemampuan seseorang untuk mengerjakan gerakan berkesinambungan dalam bentuk yang sama dalam waktu sesingkat-singkatnya. Dalam hal ini fungsi kecepatan yaitu:

1. Memperlancar tugas *waiter/waiters*
2. Mengetahui dengan jelas hambatan – hambatannya dan mudah di lacak
3. Mengarahkan *waiter/waiters* untuk sama-sama disiplin dalam bekerja
4. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

Dampak ketepatan ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan *food and beverage* khususnya untuk pembagian tugas dalam bekerja, jika ketepatan berjalan dengan baik, maka akan berdampak dengan kepuasan tamu di hotel ibis dan mengurangi *complain* tamu. Ketelitian ialah pemerhatian tingkah laku atau kelakuan, untuk suatu pengukuran yang dilakukan berulang. Dampak kecepatan kualitas pelayanan pada *food and beverage service* di Hotel Ibis.

Pertanyaan pertama dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden mengatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa hampir seluruh *waiter waitress* sudah memperhatikan kualitas pelayanan sebelum bekerja.

Pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang – kadang 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa kualitas pelayanan yang digunakan *waiter/waitress* dlm bekerja sudah sesuai *standar*.

Pertanyaan ketiga dapat disimpulkan sebanyak 7 orang (70%) dari responden menyatakan ya. 3 orang (30%) menyatakan kadang - kadang 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa *waiter/waitress* hampir sepenuhnya memahami isi kualitas pelayanan dalam bekerja dan 3 orang responden yang menyatakan kadang - kadang memahami kualitas pelayanan dalam bekerja karena dalam keadaan ramai biasanya *waiter / waitrees* tidak terlalu memahami kualitas pelayanan dengan alasan memperlambat pekerjaan.

Dampak Ketepatan Kualitas Pelayanan pada *Food and Beverage Service* di Hotel Ibis

Pertanyaan yang pertama dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dan data tersebut dapat di analisa bahwa *waiter/waitress* sudah melaksanakan pekerjaan sesuai tugas masing-masing.

Pertanyaan yang kedua dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data

tersebut dapat di analisa bahwa seluruh waiter/waitress boleh mengantar orderan makanan ke kamar tamu.

Pertanyaan yang ketiga dapat disimpulkan sebanyak 7 orang (70%) dari responden menyatakan ya. 3 orang (30%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa *waiter/waitress* di *Room Service* hampir sepenuhnya melaksanakan tugas sesuai jadwal dalam bekerja. 3 orang responden yang menyatakan kadang - kadang melaksanakan tugas sesuai jadwal dalam bekerja karena seringnya ada *function* dan *waiter waitress* tersebut di panggil untuk mengikuti *function* tersebut.

Dampak Ketelitian Kualitas Pelayanan pada *Food and Beverage Service* di Hotel Ibis.

Pertanyaan yang pertama dapat disimpulkan sebanyak 9 orang (90%) dari responden menyatakan ya. 1 orang (10%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa hampir seluruh waiter/waitress mendapat ketelitian pada saat operasional berlangsung.

Pertanyaan yang kedua dapat disimpulkan sebanyak 9 orang (90%) dari responden menyatakan ya. 1 orang (10%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa hampir semua *waiter/waitress* tetap bekerja sesuai kualitas pelayanan walaupun tidak ada atasan yang memantau sedangkan 1 responden menjawab kadang-kadang karena merasa

tidak diawasi oleh atasan.

Pertanyaan yang ketiga dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa kualitas pelayanan kerja yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas.

Rekapitulasi Hasil Prosentase Dampak Kecepatan, Ketepatan, Ketelitian.

Telah di ambil dari 10 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa (90%) responden menjawab ya, (10%) menjawab kadang-kadang, dan 10% menjawab tidak. Berarti dampak kecepatan, ketepatan, ketelitian ada pengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan *food and beverage service* di hotel Ibis Surakarta.

Tanggapan Responden Tentang Tidak Ada Complain

Pertanyaan yang pertama dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (0%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat analisa bahwa seluruh *waiter/waitress* dapat melayani sesuai permintaan tamu.

Pertanyaan yang kedua dapat disimpulkan sebanyak 7 orang (70%) dari responden menyatakan ya. 3 orang (30%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa kebanyakan tamu menunggu orderan ketika dalam keadaan ram sedangkan 3 responden

menjawab kadang-kadang karena cepat atau tidaknya pelaksanaan tergantung dari proses pemasakannya.

Pertanyaan yang ketiga dapat disimpulkan sebanyak 7 orang (70%) dari responden menyatakan pernah. 3 orang (30%) menyatakan kadang-kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat analisa bahwa *waiter/waitress* sering terlambat dalam mengantarkan orderan dan 3 responden (30%) menjawab kadang-kadang karena cepatnya pengantaran orderan tergantung banyaknya orderan dan jumlah *waiter waitress* yang masuk.

Tanggapan Responden Tentang Mendapatkan Bonus

Pertanyaan yang pertama dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa seluruh *waiter/waitress* selalu memberikan pelayanan yang baik.

Pertanyaan yang kedua dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (0%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dan data tersebut dapat di analisa bahwa dalam memberikan pelayanan kepada tamu seluruh *waiter/waitress* selalu fokus walaupun dalam keadaan ramai.

Pertanyaan yang ketiga dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden menyatakan pernah. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dan data

tersebut dapat di analisa bahwa seluruh *waiter-waitress* selalu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Tanggapan Responden Tentang Guest Comment Baik

Pertanyaan yang pertama dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa seluruh *waiter/waitress* sudah berpenampilan sesuai dengan yang ditetapkan pihak hotel.

Pertanyaan yang kedua dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa seluruh *waiter/waitress* selalu teliti dalam melayani tamu untuk menghindari complain dari tamu.

Pertanyaan yang ketiga dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (100%) dari responden menyatakan ya. 0 orang (0%) menyatakan kadang - kadang dan 0 orang (0%) yang menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa seluruh ketelitian adalah kunci kepuasan tamu.

Rekapitulasi Hasil Prosentase Tidak Complain, Mendapatkan Bonus, Guest Comment Baik

Keseluruhan data yang diperoleh dari *quisioner* diatas sebanyak (93%) menyatakan ya, (7%) menyatakan kadang - kadang dan (0%) menyatakan tidak. Dari data tersebut dapat di analisa bahwa tidak complain, mendapatkan bonus, *guest comment* baik

mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan *food and beverage service*.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan kemudian membandingkan dengan teori yang ada, penulis menyatakan bahwa adanya hubungan erat antar variabel (X_1 kecepatan, X_2 ketepatan, X_3 ketelitian), sehingga dampak kecepatan, ketepatan, ketelitian supaya tidak ada complain, mendapatkan bonus, *guest comment* baik. Dilihat dari kecepatan tentang kualitas pelayanan harus memperhatikan, memahami isi dan menjalankan SOP yang sudah direncanakan sesuai standart. Dilihat dari ketepatan, seluruh *waiter/waitress* harus melaksanakan tugas dan jadwal yang sudah ditentukan karena dengan adanya ketepatan tersebut akan berjalan dengan lancar.

Dilihat dari ketelitian dapat dikatakan bahwa seluruh *waiter/waitress* selalu bekerja sesuai dengan yang sudah ditetapkan baik ada atasan yang memantau atau tidak, jadi tingkat kualitas pelayanan tetap terjaga kualitasnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh penulis, maka penulis memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecepatan kerja mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan *food and beverage service*, pernyataan tersebut didukung oleh responden yang menjawab 9 orang (90%) yang menyatakan ya karena seluruh *waiter/waitress* di hotel Ibis hotel selalu memperhatikan dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan

standar hotel yang berlaku.

2. Pengaruh ketepatan terhadap kualitas pelayanan *food and beverage service*, pernyataan tersebut didukung oleh responden yang menjawab 9 orang (90%) yang menyatakan ya karena seluruh *waiter/waitress* menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas yang sudah di tentukan.
3. Ketelitian terhadap kualitas pelayanan *food beverage Service*, pernyataan tersebut didukung oleh responden yang menjawab 9 orang (90%) yang menyatakan ya karena seluruh *waiter/waitress* menjalankan operasional dengan tepat baik ada pengawasan dan atasan maupun tidak.

Berdasarkan kesimpulan di atas dan selama penelitian dilakukan selama On The Job Training, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi karyawan di *F n B Service* pada *Hotel Ibis* Surakarta.

1. Seluruh karyawan *food and beverage* harus memahami dan menjalankan dengan baik standar yang sudah ditetapkan agar tingkat kualitas pelayanan *food and beverage service*.
2. Atasan harus selalu mengadakan *breaking* untuk meningkatkan kualitas pelayanan *food and beverage service* tetap terjamin.
3. Setiap karyawan *food and beverage* harus selalu meningkatkan ketelitian orderan tamu, agar tidak terjadi kesalahan order.
4. Kecepatan bagi karyawan *waiter/waiters* harus di tinggakan agar

- sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan bagi Room service.
5. Ketepatan harus di terapkan kepada setiap karyawan food and beverage agar tidak melakukan kesalahan saat menyajikan makanan/minuman ke meja tamu.
 6. Waiter/waitress harus selalu bekerja dengan cepat walaupun dalam keadaan sepi atau ramai sehingga tidak ada tamu yang complain

DAFTAR PUSTAKA

Offset Young, dikutip oleh Koentjaraningrat, 1991:23, Definsi Operasional Variabel penelitian, defoter.blogspot.com.

Pabundu, Tika, 1997: 53
http://books.kamus_pariwisata_dan_pe_rhotelan.html?id.

Sihite.Richard. Food Service (rata Hidang). Surabaya: SIC

Sihite. Richard, 2000. Sales Marketing. Surabaya: SIC

Sihite. Richard. 2000. Surabaya: SIC SK Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/MPPT-86.

Soekresno. 2001. Manajemen Food and Beverage Service Hotel. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Steadmon. Charles E dan Kasavana, Michael L. Managing Front Office Operation. Amerika. AHMA.

Sudjana. Nana. 1997. Tuntunan Penyusunan

Karva Ilmiah. Bandung: Sinar Baru Sugiarto, Endar.Ir. MM DAN Sulartiningrum, Sri, SE.2003. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: PG. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, Endar. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa.

W. A. Marsum. 1999. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi